



Cartel de licitación privada internacional

**Contratación Abierta Concursada LOC-PR-
005-2022**

**Empresa que brinde servicios integrales de
operación de tiquetería para los eventos del
Mundial**

Contenidos

1. Introducción.....	2
2. Objeto de la Contratación	2
3. Servicios requeridos	2
4. Obligaciones del contratista adjudicado.....	3
5. Condiciones de la contratación.....	4
6. Instrucciones para ofertar	12
7. Documentación legal que debe acompañar la oferta	14
8. Aclaraciones al cartel.....	15
9. Admisibilidad de las ofertas	16
10. Subsanación y estudio de ofertas	17
11. Evaluación de ofertas	17
12. Plazo y forma de adjudicación	18
13. Garantía de cumplimiento y formalización contractual	19
14. Modalidad y forma de pago	19
15. Ejecución del contrato	20
16. Penalidades por defectos en la ejecución.....	21

1. Introducción

La **Copa Mundial Femenina Sub-20 de la FIFA Costa Rica 2022™** (en adelante “el evento” “la Copa” o “el Torneo”), será organizada por la **Federación Internacional de Fútbol (FIFA, en adelante)** entre el 10 y 28 de agosto del 2022, y tendrá como país sede a Costa Rica.

La responsabilidad de la organización de la Copa recae en la **Federación Costarricense de Fútbol (FEDEFUTBOL o “Federación”, en adelante)** que ha designado al **Comité Organizador Local (Local Organization Committee, “COL-CR” o “LOC”, en adelante)** como ejecutor. A este conjunto se le llamará, en adelante: “**La Organización**”.

Uno de los principales factores de éxito de *La Copa* será contar con un sistema adecuado que proporcione los tiquetes para todos los juegos del campeonato y que opere el sistema bajo términos de calidad y servicio al cliente y se encargue de la venta automatizada de los tiquetes. Dicho servicio requiere ser contratado a un tercero, una vez valorada la mayor cantidad de opciones por lo que se llevará a cabo una licitación de carácter internacional.

2. Objeto de la Contratación

La contratación tiene por objeto adquirir los servicios integrales de una empresa que ejecute la estrategia y concepto de tiquetería que ha sido definido por FIFA y la Organización para los eventos de la **Copa Mundial Femenina Sub-20 de la FIFA Costa Rica 2022™** incluyendo desarrollo de una plataforma en línea (web) para la venta de las entradas a todos los juegos del Mundial, producción electrónica de tiquetes, venta y entrega de tiquetes y control de acceso en los estadios Nacional y Alejandro Morera Soto, del 10 al 28 de agosto de 2022.

3. Servicios requeridos

Se requiere una solución integral que incluya la venta de tiquetes electrónicos, el control de acceso e información en tiempo real para la toma de decisiones durante la **Copa Mundial Femenina Sub-20 de la FIFA Costa Rica 2022™** (en el apartado 5.2 del cartel se describen los requerimientos técnicos para cada ítem):

- 3.1 Plataforma digital vía web que permita la venta de tiquetes electrónicos para todos los partidos de la **Copa Mundial Femenina Sub-20 de la FIFA Costa Rica 2022™** de forma amigable y eficiente para todos los usuarios del servicio.

- 3.2 Solución eficiente de servicio al cliente incluyendo una oficina física para solución de problemas en cada uno de los estadios.
- 3.3 Sistema de control de acceso para las personas con un tiquete, para cada una de las sedes de la **Copa Mundial Femenina Sub-20 de la FIFA Costa Rica 2022™** y para todos los eventos para los que se haya vendido tiquetes.
- 3.4 Un sistema de información en tiempo real sobre venta de tiquetes y acceso para la toma de decisiones del COL-CR.

4. Obligaciones del contratista adjudicado

La empresa que resulte adjudicada deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 4.1 Entregar todos y cada uno de los servicios descritos en el punto 3 de este cartel con los requerimientos técnicos especificados.
- 4.2 Proveer toda la flexibilidad necesaria a La Organización para responder de manera satisfactoria a las posibles modificaciones del objeto contractual que surjan tanto antes como durante el evento, de forma colaborativa.
- 4.3 Comprender, implementar y reforzar todas las medidas y recomendaciones brindadas tanto por las **autoridades nacionales**, como por la **FIFA** y la Organización, con respecto a las medidas de seguridad, salud pública, seguridad laboral, prevención y protocolos Covid-19 tanto para el personal que trabaje para la empresa contratista como en eventuales ajustes que deban hacerse respecto a los aforos y reglas para el control de acceso.
- 4.4 Quien resulte adjudicado no podrá ceder a un tercero la responsabilidad y la coordinación por la ejecución de las actividades, ni el cumplimiento de obligaciones que deriven de la adjudicación del presente concurso. Solamente le será permitido realizar las subcontrataciones necesarias para la entrega de un servicio de alta calidad.
- 4.5 **Firmar el contrato correspondiente**, en el momento en que así lo requiera la Organización contratante, una vez adjudicado el contrato, previa rendición de la correspondiente garantía de cumplimiento.
- 4.6 Elaborar y someter a la aprobación de la persona encargada del contrato, un cronograma de trabajo sobre los entregables.

5. Condiciones de la contratación

5.1 Generales

5.1.1 Los oferentes deben constituirse como proveedores formales de la Federación: Cada oferente deberá estar debidamente inscrito en el registro de proveedores de la Federación Costarricense de Fútbol, lo cual se podrá realizar durante el periodo de recepción de ofertas (deberán completar el **Formulario de Registro de Proveedores** y la **Declaración de Conflicto de Intereses** que se adjuntan como **Anexos 4 y 5** de este documento) o bien antes de suscribir el contrato de servicios correspondiente.

5.1.2 Garantía de cumplimiento: previo a la formalización del contrato, el proveedor adjudicado deberá rendir a favor de la organización una garantía de cumplimiento que respalde la correcta ejecución del contrato por un monto de veinte mil dólares (\$20.000).

5.1.3 La Organización designa al Gerente de Ticketing del COL-CR como fiscalizador técnico y administrativo (Encargada del contrato): su obligación será otorgar la orden de inicio de la ejecución del contrato; velar por que el proveedor se ajuste al cumplimiento de lo establecido en este cartel, y/o en los cambios que se aprueben y que pasen a formar parte del alcance del proyecto. Así mismo, será el enlace principal entre el Contratista y la Organización. El contratista deberá garantizarle al Encargado del Contrato, en todo momento, el acceso a la información necesaria para verificar el cumplimiento y la calidad de los servicios y/o productos contratados, así como para realizar la planeación y la toma de decisiones para prevenir y/o corregir posibles desviaciones en su alcance. El Oferente que resulte seleccionado tendrá la obligación de ofrecer al Encargado del Contrato todas las facilidades necesarias para fiscalizar el contrato, sus entregables y cumplimiento de objetivos

5.1.4 El Oferente debe tomar en consideración y aceptar que puede requerirse de sus servicios en horarios especiales: fines de semana, días festivos, y en horarios nocturnos y/o rotativos para completar las actividades requeridas, tanto a nivel de funcionamiento de la plataforma de venta de tiquetes como en los demás servicios complementarios a contratar.

5.1.5 La organización brindará la posibilidad de que los Oferentes realicen subcontrataciones de servicios: para tal efecto, la oferta deberá indicar claramente cuáles de los servicios ofrecidos se proveerán bajo esta modalidad, indicando también el nombre de la empresa a la que se pretende subcontratar. En caso de que LA ORGANIZACION lo considere necesario, el Oferente deberá entregarle la información de contacto directo de la empresa para validarla. No podrá ser trasladada la operación de la plataforma de tiquetería ni el control de acceso a los estadios.

5.1.6. **El Oferente será responsable por cualquier costo de aseguramiento:** de sus equipos, herramientas, sistemas, transporte, personal y/o cualquier otro elemento necesario para

ejecutar/entregar los servicios contratados. La Organización no cubrirá ningún costo de reposición, reparación, pérdida, hurto, robo, daño, deterioro, limpieza o cualquier otro incidente que se presente con sus recursos materiales, ni tampoco asume ningún tipo de responsabilidad por daños a la propiedad de terceros, incluidas las de las localidades del torneo (estadios, hoteles, oficinas, etc.) por acciones atribuibles al contratista. Tampoco asumirá ninguna responsabilidad para con el personal contratado y/o subcontratado por el Oferente y sus asociados.

5.1.7 El Oferente acepta con el acto mismo de presentación de su oferta, las condiciones estipuladas en este documento. Además, manifiesta su total acuerdo a las medidas de penalidad que se detallarán más adelante, las cuales aplicarán en caso de incurrir en alguno de los supuestos de incumplimiento establecidos en este documento.

5.1.8 Confidencialidad

- Los oferentes tendrán acceso a información, marcas y propiedad intelectual en general de la Organización y de FIFA, por lo que quedan comprometidas a no divulgar la información a la que tengan acceso, antes, durante y después de la ejecución del contrato, a personas u organizaciones distintas a las involucradas en el torneo, bajo pena de ser demandados judicialmente por daños, en caso de incumplimiento.
- Las empresas oferentes utilizarán la información suministrada en este documento y sus **anexos** exclusivamente para los efectos de presentar sus cotizaciones y eventualmente llevar a cabo el servicio contratado, por lo que se obliga a indemnizar a la Organización por cualquier daño y/o perjuicio que esta sufra con motivo de divulgación de información confidencial o no autorizada.
- El Contratista que resulte adjudicado estará obligado a devolver toda aquella información de la Organización que utilizara o le fuera facilitada como insumo para el cumplimiento de los términos del proyecto, al finalizar el contrato.
- Entre las partes, Organización-Contratista, se establecerá una cláusula de confidencialidad en el contrato. Sin embargo, para efectos de presentación de las ofertas, toda la información contenida en este documento es de carácter confidencial y privado. Se prohíbe el uso o reproducción de toda información de la Organización con fines distintos de los especificados en este documento.

5.2 Especificaciones técnicas

Para cada uno de los servicios descritos en el apartado tres del cartel, el oferente deberá tener en cuenta las siguientes especificaciones:

5.2.1 Plataforma digital vía web que permita la venta de los tiquetes para todos los partidos del Campeonato

5.2.1.1 Requerimientos de la plataforma digital vía web:

5.2.1.1.1 La plataforma debe tener su propio sitio web o podrá estar alojado en sitio preexistente del oferente, siempre que se provea una sección exclusiva para la compra de los tiquetes a los que se refiere esta contratación, debiendo ajustar la imagen, logos y demás línea gráfica de la página o sección a la imagen y estilo de la Copa Mundial Femenina Sub-20 de la FIFA Costa Rica 2022™; además de asegurar su compatibilidad con el sitio web de la FIFA. El portal web debe estar en idioma español e inglés.

5.2.1.1.2 Se requiere una plataforma web que pueda utilizarse tanto en computadoras como en dispositivos móviles, ser receptivo (compatible con el navegador de sistemas operativos Android, IOS y Huawei) La plataforma debe ser compatible con cualquier browser.

5.2.1.1.3 El oferente deberá indicar, al menos, la siguiente información atinente al sistema propuesto:

a) Elementos de seguridad y respaldo que posee para proteger sus bases de datos, así como las condiciones de seguridad para su sistema de pagos en línea.

b) Dónde están ubicados sus servidores y qué elementos de redundancia ofrecen.

c) Un reporte de al menos, los últimos 12 meses, del récord de performance (uptime/downtime) de su plataforma.

d) La URL del portal debe estar protegida (debe ejecutarse en https://)

5.2.1.1.4 Deberá adaptarse al **Concepto de Ticketing** que FIFA-COL CR han definido para el Mundial. (Anexo 1) y en la página o sección de la web deberá utilizarse un cintillo con los nombres y logos de los patrocinadores oficiales según se lo indique al contratista LA ORGANIZACION. Será prohibido que el proveedor de servicios coloque su marca en la página y tampoco podrá incorporarse logos o marcas de terceros no autorizados por FIFA.

5.2.1.1.5 La plataforma deberá permitir la selección de asientos según las localidades definidas por el COL-CR para cada uno de los estadios sede, de acuerdo con lo que se visualiza en los mapas de cada estadio (Anexo 2)

5.2.1.1.6 El software de la plataforma deberá permitir que se puedan tener, al menos, las siguientes facilidades al seleccionar los tiquetes a comprar por parte del espectador:

- Posibilidad de seleccionar el mejor asiento disponible y categorías específicas de asientos tales como: tipos de precios y secciones o localidades (ubicación), entre otros.
- Permitir la colocación de entradas gratuitas o cortesías (bloqueo inmediato de los asientos destinados a invitados, en el momento en que así lo solicite COL-CR.)

- Indicación de los asientos que, por razones técnicas, de visibilidad o cualquier otra índole no se encuentran disponibles para ser comprados.
- Selección de asientos para personas que requieran alguna consideración especial por temas de accesibilidad, condición de discapacidad o similares.
- Permitir las pre-ventas, de acuerdo con los requerimientos del COL-CR
- Ofrecer al comprador la posibilidad de quedarse en “espera” si el sistema está procesando otras solicitudes de compra, de manera que genere su boleto en el momento en que el sistema le indique, de acuerdo con los requerimientos del usuario (categoría de asiento, precio, mejor asiento disponible, entre otras).

5.2.1.1.7 La plataforma debe permitir la generación periódica de reportes y el oferente del servicio debe asegurar la existencia de un mecanismo seguro de acceso a dichos informes por parte del Encargado de esta contratación, para llevar a cabo las verificaciones y controles requeridas, sin ninguna restricción.

5.2.1.1.8 La plataforma ofrecida por el contratista debe contar con la tecnología e infraestructura que permita robustez, capacidad de soportar una alta demanda, adecuada capacidad de gestión y carga de información, protección y seguridad para los datos de los espectadores que utilicen el sistema y debe ofrecer un mecanismo de redundancia suficiente que se evaluará de acuerdo con la magnitud y naturaleza de los eventos en los que ya ha brindado servicios de forma satisfactoria.

5.2.1.2 Características mínimas de los tiquetes

5.2.1.2.1 Sólo se requerirá la generación de **boletos electrónicos (no impresos)** y cada uno deberá mostrar como mínimo la siguiente información:

- Título de la competencia;
- Información del partido;
- El número de partido, fecha del partido(s) y horario de inicio;
- El valor nominal del boleto;
- Nombre del estadio;
- Categoría del boleto (cada categoría debe tener un código de color separado);
- Referencia de entrada al estadio correspondiente tanto en las puertas exteriores como en las interiores;

- Detalles del asiento (p. ej., nombre/número de bloque, número de fila, número de asiento, etc.)
- Indicación del momento en que abrirá las puertas el estadio para el ingreso de espectadores antes del saque inicial;
- Logotipo de la competencia "apariciencia" alineada con las pautas de la marca del torneo;
- Franja o cintillo de logotipos con los logotipos de afiliados comerciales de la FIFA debidamente verificados y conformados de previo con LA ORGANIZACION;
- Sinopsis de los términos y condiciones de emisión del boleto;
- Mecanismo seguro de lectura del tiquete, de acuerdo con la propuesta del oferente, que permita verificar en el punto de control de acceso que se trata de un boleto válido, original y único.
- Cualquier otra característica de seguridad que sea necesaria a requerimiento de LA ORGANIZACIÓN y FIFA.

5.2.1.2.2 La empresa oferente deberá proveer el mecanismo técnico (enlaces y programaciones) para que los tiquetes puedan ser impresos en los estadios, después de registrado el ingreso y sólo en caso de que los espectadores quieran tener el tiquete como souvenir. La empresa oferente deberá indicar en su oferta el plan detallado que pondrá en práctica para asegurarse que no existan duplicados de tiquetes en estos casos.

No será responsabilidad de la empresa contratista dotar del papel y máquinas impresoras para estos efectos sino asegurarse de que el software permita la opción de impresión únicamente en los estadios.

5.2.1.3 *Venta y entrega de los tiquetes al público*

5.2.1.3.1 Únicamente se permitirá la venta de tiquetes electrónicos por medio de la plataforma en línea del contratista. En consecuencia, no se permitirán tiquetes impresos en los puntos de acceso de los estadios.

5.2.1.3.2 La venta de entradas se realizará teniendo como referencia la información del **Anexo 2: "Sedes, Calendario de Juegos y tiquetes"** y por ende la oferta que se presente obedecerá a dicha información; sin perjuicio de las modificaciones que pueda requerir FIFA o la Organización, por lo que el oferente entiende y acepta que se requiere flexibilidad de su parte.

5.2.1.3.3 La venta de entradas se debe ajustar, en lo necesario, a los sistemas de pago locales en Costa Rica y tener en cuenta que, salvo indicación distinta de parte de La Organización, a solicitud de la FIFA, **Visa** es el servicio de pago oficial y exclusivo del Evento y el único que se promocionará. Se pueden aceptar otras tarjetas de crédito/débito, pero no se promocionan y no se permite su marca en la página o sección de la página del proveedor de este servicio a contratar. Visa será la primera tarjeta de crédito en la función predeterminada de pago. En caso de que Visa renuncie a sus derechos de exclusividad, se aceptarán todos los métodos de pago: débito, crédito, monedero, transferencia bancaria.

5.2.1.3.4 Fases de venta: El contratista deberá tener en cuenta que los boletos saldrán a la venta en 2 fases cuyas fechas exactas deberán ser confirmadas por FIFA y LA ORGANIZACIÓN.

- **Preventa Visa:** Este proceso constará de tres semanas de ventas, durante ese tiempo solo se aceptarán ventas en línea con Visa como único medio de pago.
- **Venta al Público General:** la segunda fase estará disponible para todos los medios de pago y puntos de venta.

Cualquier modificación relacionada con estas fases de la venta será comunicada por La Organización al contratista.

5.1.2.3.5 El oferente debe asegurar en su propuesta la venta de paquetes específicos de localidades seleccionadas por el espectador interesado para varios juegos. En la oferta deberá especificar estos paquetes.

5.1.2.3.6 El oferente debe contemplar la posibilidad de vender entradas para grupos tales como: grupos escolares o colegiales, universitarios, escuelas de fútbol, clubes deportivos, entre otros.

5.1.2.3.7 La venta de entradas deberá asegurar a los espectadores la posibilidad de comprar las entradas en colones y en dólares.

5.1.2.3.8 El sistema de venta de entradas asegurará la protección de los datos del usuario, al menos en cuanto a:

- Resguardo en base de datos única para el servicio contratado que no se compartirá ni venderá a terceros
- Incorporación de cláusula de protección de datos en la plataforma, funcionalidad de aceptación o exclusión de uso de datos con indicación de los fines para los que se requerirá la información, así como la aceptación expresa de términos y condiciones para el uso de la plataforma.
- Entrega segura de los tiquetes al comprador por, al menos, dos vías distintas: correo electrónico, código QR, aplicación gratuita.

5.1.2.3.9 Una vez realizada la compra del tiquete, el envío de la entrada a la persona compradora se deberá producir de forma automatizada e inmediata (apenas la persona haya finalizado el proceso de compra), por medio de la herramienta que ofrezca el proveedor: correo electrónico, aplicaciones u otras que sean eficientes y seguras.

5.2.2 *Solución eficiente de servicio al cliente*

5.2.2.1 El sistema de servicio al cliente propuesto debe contemplar, al menos, como parte de sus componentes: un call center que binde soporte al usuario las 24/7 durante la preventa, venta y post venta, que pueda rendir información y solución inmediata y una solución en línea.

5.2.2.2 El sistema de servicio al cliente que se oferte debe permitir la atención de consultas y quejas concurrentes en grandes volúmenes, tanto sobre la plataforma como para la solución de problemas operativos de la venta y entrega.

5.2.2.3 El sistema de servicio al cliente asegurará que la venta y entrega de tiquetes de cortesías sean ordenadas, eficientes y controladas.

5.2.2.4 El oferente debe proveer para todos los partidos una persona encargada de servicio al cliente en cada venue.

5.2.3 *Sistema de control de acceso de personas que adquirieron tiquetes*

5.2.3.1 El proveedor del servicio a contratar deberá asegurar que el sistema de control de acceso sea completamente electrónico, describir los dispositivos a utilizar, especificar el tiempo que toma la lectura de cada uno de los tiquetes y describir la solución tecnológica que ofrece para la lectura de tiquetes desde el celular del usuario. También deberá indicar el ancho de banda requerido por sus dispositivos (acompañada de información técnica, no solamente un cálculo).

5.2.3.2 El proveedor del servicio debe indicar el tipo de control de acceso que recomienda utilizar (manual o automatizado “turnstile”) pero en la propuesta económica debe proporcionar los costos de ambos escenarios.

5.2.3.3 No se admite como sistema de control de acceso el uso de dispositivos para lectura de códigos de barras.

5.2.3.4 El sistema de control de acceso debe ser un sistema en línea que proporcione y reciba información en tiempo real. Además, debe poder trabajar sin conexión en caso de que ocurra un problema con la conectividad. El oferente deberá indicar su plan de contingencia en caso

de que falle la conectividad y proveer dicha solución detallando los mecanismos/dispositivos a utilizar para ese fin, incluyendo los costos correspondientes en la oferta económica.

- 5.2.3.5 El sistema de control de acceso deberá permitir la alimentación simultánea del sistema de información en tiempo real (al que tendrá acceso en todo momento LA ORGANIZACIÓN) así como la actualización de entradas disponibles en la plataforma en línea de venta, funcionando de manera integral y precisa para: asegurar disponibilidad de datos reales sobre la cantidad de personas en los estadios y permitir la venta de entradas de último minuto en ambas sedes.
- 5.2.3.6 El sistema de control de acceso deberá brindarse en ambas sedes de la Copa: Estadio Nacional y Estadio Morera Soto y para todos los eventos, teniendo en cuenta que algunos de los partidos podrían jugarse de manera simultánea.
- 5.2.3.7 La propuesta de solución del sistema de control de acceso deberá justificarse con una valoración de riesgos que considere los incidentes más usuales que puedan presentarse en cuanto a la comprobación de originalidad del tiquete presentado y la seguridad del usuario, proporcionando la mayor facilidad para este y asegurando a La Organización que esos riesgos identificados están debidamente administrados en la propuesta de servicios ofertada.
- 5.2.3.8 El oferente deberá proporcionar el personal necesario que trabajará en coordinación con La Organización en la ejecución de la propuesta de control de acceso de los tiquetes.
- 5.2.3.9 El oferente deberá incorporar en su oferta acciones concretas en contra de la reventa de entradas y estar dispuesto a hacer ajustes para mejorar y/o modificar dicha propuesta, en beneficio de la seguridad del evento.

5.2.4. Un sistema de información en tiempo real sobre venta de tiquetes y acceso para la toma de decisiones del COL-CR.

5.2.4.1 Informes de ventas: Los informes de ventas deben ser producidos en tiempo real por el Proveedor de Servicios desde el inicio de la fase de preventa hasta la finalización del torneo

5.2.4.2 El sistema de información deberá mostrar en todo momento lo siguiente:

- Venta total de boletos y desglose por categoría
- Entradas totales disponibles vs ventas para cada jornada
- Ventas cronológicas por día
- Venta de paquetes o partidos individuales

- Ventas divididas por canal de venta
- Ventas por tipo de pago
- Informes en línea de las entradas al estadio de los partidos disputados. Esta información deberá estar disponible en tiempo real en el VOC.
 - Boletos escaneados más de una vez en cada partido.
 - Desglose general de ventas para todo el torneo

5.2.4.3 Las ventas también podrán ser monitoreadas en tiempo real y en el acceso backend por el Gerente de Tickets y el Coordinador de Tickets. La información variable debe estar disponible, como la venta por categoría, la venta por paquete/partida individual, las ventas por sede, la venta por canal y el tipo de pago.

5.2.5 Otros requerimientos:

5.2.5.1 La empresa deberá designar el siguiente personal: Líder de proyecto: una persona que será el punto de contacto entre la empresa contratista y La Organización, con capacidad de dirección y toma de decisiones, solución de problemas y conocimiento sobre todos los servicios requeridos en la contratación. El líder del proyecto debe tener dominio avanzado del idioma inglés (oral) y contar con un título académico o técnico que le respalde.

5.2.5.2 La empresa oferente deberá contar con recomendaciones positivas de anteriores clientes en los últimos 5 años. Dichas cartas de recomendación deberán indicar de forma expresa que el servicio fue recibido a satisfacción y especificar lo que establece el punto 7.2.11

6. Instrucciones para ofertar

Con la presentación de la oferta, los oferentes entienden y aceptan cada uno de los aspectos contemplados como objeto de la contratación, obligaciones y demás condiciones establecidas en todos y cada uno de los apartados de este cartel. Ofertará atendiendo las siguientes disposiciones:

6.1 Fecha, hora y lugar de entrega de las ofertas y apertura: Las ofertas deben ser entregadas sólo de manera electrónica, con firma digital únicamente a la siguiente dirección de correo electrónico: licitaciones@mundial2022.cr. La fecha de cierre de recepción de ofertas será a los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación de este cartel. Hora máxima de entrega: 17:00 horas.

6.2 El acto de apertura de ofertas lo realizará la Encargada de Proveeduría del COL-CR, el día y hora de cierre del periodo de recepción de ofertas, sin participación de los oferentes, pero se levantará un

acta en el que conste las ofertas recibidas y se colocará en la página web en la que se publicó el concurso.

6.3 La oferta deberá ser presentada en archivos pdf identificados con sus respectivos nombres: Oferta, Oferta Económica, Documentos Legales y Anexos (indicando de forma separada un nombre para cada anexo que permita identificarlos fácilmente). El oferente entiende y acepta que los documentos legales deben cumplir con todas las formalidades requeridas en este cartel y que podrá requerirse su presentación física en caso de que sea adjudicado el contrato.

6.4 La documentación de cada archivo deberá estar ordenada y foliada. La oferta debe presentarse sin tachaduras, borrones y alteraciones que puedan producir dudas sobre el contenido, con la siguiente información mínima: nombre y dirección de la empresa oferente, cédula jurídica y nombre, cédula, dirección del representante legal; correo electrónico para recibir notificaciones y un número telefónico de contacto, aceptación de las condiciones y términos del cartel y oferta económica.

El incumplimiento de la forma de entrega de oferta será motivo para rechazar la oferta en el acto de entrega (ad-portas).

6.5 La oferta deberá ser **firmada por el representante legal de la empresa** y se aportará la personería jurídica, poder o documento legal formal que acredite la representación. No se permitirá ofertar bajo la modalidad de consorcio.

6.6 **Oferta económica:** El Oferente deberá entregar su oferta económica indicando el costo correspondiente a la generación de cada tiquete, desglosando la estructura de costos utilizada. El único servicio que cotizará de forma separada será el de acceso y control en los estadios, en cuyo caso indicará, también, la estructura de costos utilizada para la fijación del precio.

Para realizar la oferta económica utilizará el formato **del Anexo 3 de este cartel**. Dicho documento no podrá ser alterado ni modificado de ningún modo, sino que únicamente completarán los datos solicitados de forma precisa y puntual. Si requiere hacer precisiones o explicaciones adicionales deberá hacerlo en un documento aparte, rotulado como *“Documento explicativo de la oferta”*

Se deberá ofertar en dólares americanos (USD) y exonerado de impuestos, de acuerdo con la Ley N. 10.085 “Exención de Impuestos para la organización, realización y promoción de la Copa Mundial Femenina Sub 20 de la FIFA Costa Rica 2022”.

6.7 El plazo de vigencia de la oferta deberá ser mínimo de **cuarenta y cinco (45) días naturales**, a partir de la fecha de entrega y deberá consignarlo de esta forma en la oferta.

7. Documentación legal que debe acompañar la oferta

Los siguientes documentos deben ser aportados por la persona oferente

7.1 Personería jurídica al día de la empresa oferente y copia simple de la cédula del representante legal de la empresa o poder notarial para actuar en nombre de una casa extranjera, en caso de que no posea sucursal en el país.

7.2 Declaración jurada autenticada notarialmente emitida por el representante legal de la empresa oferente, en la que declare:

7.2.1 Que la empresa se encuentra inscrita como patrono activo ante la C.C.S.S y está al día con sus obligaciones.

7.2.2 Que la empresa se encuentra inscrita como contribuyente ante la Dirección General de la Tributación Directa y que está al día con todas las obligaciones tributarias nacionales.

7.2.3 Que se encuentra al día en el pago de todo otro tipo de impuestos nacionales.

7.2.4 Que, en caso de resultar adjudicado en la contratación de los servicios, cumplirá con todas las obligaciones descritas en este pliego de condiciones y dispuestas en el contrato de servicios que se suscriba entre las partes.

7.2.5 Que no existe ningún conflicto de interés que puedan comprometer la integridad de las acciones del contratista respecto al contratante y que pueda influenciarlas indebidamente, pudiendo ser éstas de tipo económico, político, personal (sentimental, por afinidad o consanguinidad hasta tercer grado) y que su oferta no derivará ninguna ventaja a una tercera persona.

7.2.6 Que cumple con todos los requisitos de admisibilidad exigidos en el cartel.

7.2.7 Sobre la experiencia deberá declarar:

- La fecha desde la cual brinda servicios en el mercado.
- Listado de los eventos para los cuales ha ofrecido el sistema de venta de entradas en los últimos cinco años, detallando para cada uno: tipo de sistema utilizado, nombre del evento (indicar si es o no un evento deportivo), fecha y lugar en que ofreció el servicio, número de entradas vendidas y compañía para la cual brindó el servicio.
- Especificar si en cada uno de esos eventos el servicio incluyó o no: el sistema de control de acceso y el sistema de información en tiempo real sobre la venta de las entradas.
- Si tiene experiencia en la utilización de sistemas de acceso que permitan la lectura de tiquetes desde dispositivos móviles.

7.2.8 Cuando se trate de una empresa extranjera, la declaración jurada sólo deberá cumplir con lo establecido en los puntos 7.2.4, 7.2.5 y 7.2.6 pero además deberá declarar que: se compromete a cumplir con la normativa laboral y civil/contractual costarricense para la ejecución de este contrato y que en caso de resultar adjudicado procederá a apostillar la documentación legal aportada para que tenga validez en Costa Rica, previo a la firma del contrato.

7.2.9 **Póliza de Responsabilidad Civil:** La empresa deberá aportar copia de póliza de responsabilidad civil que le permita cubrir al menos los siguientes daños:

- a) Uso indebido de datos de terceros y propiedad intelectual de FIFA y La Organización.
- b) Daños por el mal funcionamiento de la plataforma de venta y entradas a los usuarios y a la imagen del La Organización.
- c) Daños a la planta física de los estadios en la operación del sistema de acceso y control de entradas
- d) Se deberá aportar copia de la póliza vigente con la oferta, indicando claramente el monto asegurado.

La existencia de la póliza no excluye cualquier medida legal que pueda accionar la organización y/o el dueño del equipo, inmueble o bien dañado.

7.2.10 . Documentación de la persona líder del proyecto: copia certificada por un notario público de la cédula de identidad y de los títulos académicos que le respaldan; así como el currículum vitae y documentos que validen el idioma inglés avanzado.

7.2.11 Cartas de recomendación de clientes a los que brindó servicios en los últimos 5 años. Las cartas deben especificar, como mínimo, lo siguiente:

- a. Detalle de los servicios brindados por el oferente: tipo de plataforma, si se incluyó el servicio de control de acceso y si se contó con reportes periódicos o si fueron dados en tiempo real sobre las ventas realizadas
- b. Fecha en que brindó el servicio y nombre del evento, así como el lugar en que se llevó a cabo
- c. Recomendación del servicio brindado con mención específica en cuanto al servicio al cliente brindado y solución de problemas en sitio.

8. Aclaraciones al cartel

Los interesados podrán formular solicitudes de aclaración al cartel, que se tramitarán de la siguiente manera:

8.1 Toda solicitud de aclaración sobre este cartel deberá ser efectuada por escrito, al siguiente correo electrónico: **Licitaciones, Comité Organizador Local: licitaciones@mundial2022.cr** con indicación del nombre y número de procedimiento.

8.2 Las solicitudes de aclaración se recibirán desde el propio momento de la publicación del cartel, y dentro de los primeros cinco días hábiles siguientes a la publicación. Cualquier solicitud presentada de forma extemporánea será desechada y no se le brindará respuesta. Tampoco podrán realizarse solicitudes de aclaración vía verbal o telefónica con el Encargado del Contrato o cualquiera otra persona integrante del COL CR.

8.3 La organización se reserva el derecho de efectuar las modificaciones y/o aclaraciones a las condiciones o especificaciones del proyecto, cuando se consideren necesarias, en el mismo plazo señalado para las aclaraciones, en cuyo caso se publicarán en la página web de la FEDEFUTBOL.

9. Admisibilidad de las ofertas

9.1 La etapa de admisibilidad se refiere a la valoración inicial que realizará la **Organización** para determinar si las ofertas de las empresas cumplen con los requisitos esenciales mínimos para continuar en el concurso. En caso de que no cumplan serán descartadas y no se considerarán para la fase de evaluación.

9.2 Únicamente serán subsanables aquellos requisitos de evaluación cuya aclaración se refiera a hechos históricos que no pueden modificarse y siempre que no impliquen la generación de una ventaja indebida para los demás oferentes.

9.3 Criterios de admisibilidad de las ofertas

Para que la oferta sea admitida es necesario:

- 9.3.1 Que la persona sea jurídica, debidamente inscrita en el Registro Nacional de Costa Rica, o bien una persona jurídica extranjera debidamente inscrita ante la autoridad competente de su país con documentación legal que lo acredite.
- 9.3.2 Contar con al menos 5 años de experiencia comprobada en la operación completa de venta de boletos/tiquetes para eventos masivos (este requisito se comprobará mediante la declaración jurada solicitada).

10. Subsanación y estudio de ofertas

- 10.1 La Organización podrá solicitar al Oferente, en cualquier momento, la aclaración de aspectos formales o la presentación de documentos adicionales que sean necesarios para la valoración de las ofertas, los cuales deberán ser aportados por el oferente en el plazo establecido. La no entrega de las aclaraciones solicitadas será interpretada por la Organización como una declaración de no interés por parte del oferente y, por lo tanto, su oferta será excluida del concurso a partir de ese momento.
- 10.2 La Organización se reserva el derecho de verificar si la información brindada por el oferente se ajusta a la realidad. La oferta será rechazada cuando presente un precio inaceptable según los precios de mercado relacionados con el giro propio del negocio, de acuerdo con el objeto de la contratación.

11. Evaluación de ofertas

- 11.1 Una vez que se determine que los oferentes y/o las ofertas cumplen con las condiciones de admisibilidad, la documentación legal solicitada y los requerimientos técnicos exigidos en las especificaciones, se someterán a la metodología de evaluación establecida para este proyecto, **por medio de asignación de un puntaje para cada uno de los factores de evaluación que se muestran en la siguiente tabla:**

Criterios de evaluación	Porcentaje	Descripción de criterios de evaluación
Precio ofertado por tickete	60%	$\text{Precio oferta} = \frac{\text{Precio menor ofrecido} \times 60\%}{\text{Precio oferta a evaluar}}$
Mejor solución técnica propuesta: Este rubro evaluará la mejor solución en los puntos críticos de eficiencia requeridos y se tomará como referencia la declaración jurada solicitada en el punto 4.2.7 y las cartas de recomendación de forma conjunta Se evaluará: -Capacidad en la venta de entradas online para eventos masivos	20%	Capacidad de venta entradas online: 5% -Empresa con mayor número de ticketes vendidos: 5% -Segunda empresa con mayor número de ticketes vendidos 3% -Las demás 0% Servicio al cliente recomendado 5% -Tres recomendaciones: 5%

Criterios de evaluación	Porcentaje	Descripción de criterios de evaluación
-Servicio al cliente recomendado -Velocidad de lectura de tiquetes del sistema de control de acceso ofrecido -Experiencia en uso de plataformas de lectura de tiquetes en teléfonos móviles		-Dos recomendaciones: 3% -Una recomendación 1% Ninguna recomendación 0% Velocidad de lectura de tiquetes: 5% Mayor velocidad ofrecida: 5% Segunda mejor velocidad ofrecida: 3% Las demás: 0% Experiencia lector para teléfonos móviles 5% Sí: 5% No: 0%
Años totales de experiencia Este rubro calificará los años en el mercado del oferente, por lo que se otorgará un mayor puntaje a los proveedores que cuenten con mayor experiencia en el mercado. Deberá ser comprobable por medio de la declaración jurada solicitada en el punto 4.2.7	15%	Entre 5-10 años: 5% Entre 11-15 años: 10% Más de 15 años: 15%
Experiencia en la operación de tiquetería en eventos deportivos	5%	De 1-5 eventos: 1% De 6-10 eventos: 3% Más de 10 eventos: 5%

100%

12. Plazo y forma de adjudicación

12.1 La organización tendrá un plazo de cinco días a partir de que se tengan subsanadas las ofertas para realizar el análisis de las ofertas, pudiendo ser menor, en cuyo caso se ajustará el cronograma de ejecución una vez adjudicado.

12.2 Las ofertas serán analizadas en forma conjunta por el Gerente de Administración y Finanzas del COL, la persona encargada de Compras, el Gerente de Ticketing del COL-CR, el Gerente de IT del COL y la contraparte FIFA.

12.3 En caso de considerarlo necesario, la organización podría ampliar el plazo para la adjudicación. Si esto ocurre, debe solicitar previamente la ampliación de la vigencia de las ofertas.

13. Garantía de cumplimiento y formalización contractual

13.1 El oferente deberá entregar una Garantía de cumplimiento de acuerdo con lo establecido en las condiciones específicas de este cartel. La garantía será liquidada previa audiencia escrita de descargo al interesado, en caso de que el proveedor no cumpla en tiempo y forma con los alcances del servicio adjudicado.

13.2 La Garantía podrá realizarse mediante depósito de bono de garantía de instituciones aseguradoras o entidades bancarias, certificados de depósito a plazo, cheques certificados o similares girados a nombre de la **Federación Costarricense de Fútbol** como beneficiario, y deberá entregarse el documento original, el cual será devuelto una vez que el proyecto haya sido entregado y finalizado conforme a los requerimientos.

13.3 Esta Garantía deberá entregarse **a más tardar 3 días hábiles después de comunicada formalmente la adjudicación**, como requisito para la formalización contractual y deberá mantener su vigencia por todo el plazo contractual.

14. Modalidad y forma de pago

14.1 El monto adjudicado será cancelado al contratista en los siguientes tratos, previo visto bueno del encargado del contrato, que verificará que los entregables a los que se sujeta cada uno se hayan cumplido a satisfacción:

14.1.1 Un primer trato correspondiente al 10% del monto total por pagar, contra la presentación del cronograma de trabajo aprobado

14.1.2 Un segundo trato de 20% al iniciar el primer partido de la Copa

- 14.1.3 Un tercer y último tracto por el restante 70% contra la liquidación final de los tiquetes vendidos.
- 14.2 Todos los pagos se llevarán a cabo previa presentación de la factura electrónica, de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes en Costa Rica.
- 14.3 Todas las facturas se rendirán libres del impuesto de valor agregado según la ley N° 10085, *Ley de Exención de Impuesto para la Organización, Realización y Promoción de la Copa Mundial Femenina Sub-20 de la FIFA Costa Rica 2022*.
- 14.4 Todas las facturas deberán hacer referencia directa al número de orden de contrato suscrito.
- 14.5 Todos los pagos se realizarán mediante transferencia electrónica en moneda estadounidense (**dólar de los Estados Unidos**).
- 14.6 Todas las facturas deberán ser enviadas al correo electrónico facturalelectronica@mundial2022.cr **para su debido trámite**

15. Ejecución del contrato

- 15.1 El Contratista iniciará la ejecución del contrato a partir del día siguiente en que reciba la **orden de inicio** por parte de la Organización. Para girar la orden de inicio de este contrato, ejecutar y supervisar su entrega en tiempo y con altos estándares de calidad se designa al Gerente de Ticketing del COL-CR como gestor encargado del contrato.
- 15.2 El contratista entiende y acepta que el COL CR, por motivos de fuerza mayor -incluida pero no limitada a las emergencias sanitarias o similares que puedan presentarse-, caso fortuito, o bien por la modificación expresa e inesperada de las fechas de la Copa Mundial por parte de la FIFA, podrá suspender la ejecución del contrato de servicios o modificar los términos de la ejecución. Si llegara a ocurrir alguno de esos supuestos, las partes podrán suscribir una adenda con los nuevos términos del contrato, sea en cuanto a los entregables o las nuevas fechas. De no existir acuerdo se procederá a la terminación anticipada del contrato. Las modificaciones o eventuales suspensiones no implicarán responsabilidad alguna por parte de la Organización, ni otorgará derecho a indemnizaciones al Contratista.

- 15.3 En casos debidamente justificados, la Organización podrá autorizar la extensión del plazo total de entrega previsto para la contratación cuando existan demoras en la entrega del servicio ocasionadas por ella misma o por causas de fuerza mayor.
- 15.4 Para la extensión del plazo total de ejecución o la suspensión del contrato se realizará una comunicación formal y motivada al contratista con al menos cinco días de anticipación a la suspensión o la prórroga.
- 15.5 La cancelación del evento por parte de FIFA o su suspensión indefinida, por los motivos descritos en el literal b) podrá dar lugar a la terminación anticipada del contrato, sin responsabilidad para las partes. El contratista recibirá los honorarios correspondientes al trabajo ya ejecutado y acorde con el cronograma vigente a la fecha de comunicada la cancelación del evento, siempre que se hayan recibido a satisfacción los servicios. En tales casos, la Organización comunicará formalmente al contratista sobre la cancelación del evento o la suspensión indefinida para la preparación de la respectiva liquidación y finiquito.

16. Penalidades por defectos en la ejecución

La organización aplicará las siguientes penalidades al Contratista, en los siguientes casos:

16.1 Retraso en plazo de entrega

16.1.1 Se considerará fecha de entrega del servicio principal, el día en la que la Organización requiera la plataforma web de venta de entradas (preventa) funcionando debidamente, habiéndose realizado las pruebas y ajustes respectivos.

16.1.2 De producirse incumplimiento por retrasos en el plazo indicado en el cronograma conforme el ítem anterior, se rebajará al contratista un 1% del monto adjudicado, por cada día hábil de atraso por concepto de cláusula penal, siendo innecesario que la organización pruebe la existencia de daños y perjuicios.

16.1.3 El monto correspondiente a la cláusula penal **se tomará automáticamente del saldo pendiente por cancelar, a partir del día hábil siguiente del plazo previsto para el entregable** hasta alcanzar el 25% del monto adjudicado.

16.2 Otros defectos en la ejecución: Se considerarán incumplimientos que acreditan la imposición de multa:

16.2.1 El no funcionamiento de la plataforma (caída del sistema y/o saturación continua) por un lapso de tiempo mayor a una hora en un mismo día, con al menos 10 reportes comprobados de la deficiencia en el servicio por parte de los usuarios. En

este supuesto la multa será de un 1.5% por cada día en que ocurrió el mal funcionamiento por el lapso temporal indicado, pudiendo ser este continuo o en lapsos que lleguen a sumar una hora.

- 16.2.2 Generación de tiquetes dobles para una misma localidad y/o emisión tardía de los tiquetes de cortesía o VIP que generen al menos 5 quejas de usuarios del servicio. En este supuesto se aplicará una multa de un 2.5% del pago siguiente a realizar al contratista.
- 16.2.3 Omisión de entrega de los tiquetes comprados por los usuarios en el sistema seleccionado (correo electrónico, aplicaciones, otros) en un lapso de 72 horas antes del juego para el que se compró el tiquete. Para la aplicación de esta multa será necesario que al menos 10 usuarios hayan presentado una queja y que no se le haya dado respuesta efectiva a su gestión en el plazo máximo de 48 horas.
- 16.2.4 Deficiente control de acceso: mal funcionamiento del escáner o del mecanismo seleccionado para controlar el acceso en los estadios, para cada juego que ocasione quejas de los usuarios y que no se solucione de manera inmediata. Este supuesto implicará una multa de un 10% en el pago siguiente por realizar.
- 16.2.5 Para el cobro de estas multas, antes de cada pago se brindará un reporte al contratista informándole sobre el desglose de los rubros a rebajar y se le brindará la oportunidad, por el lapso de tres días, para realizar el descargo. Si el rebajo es pertinente se tomará de forma automática del pago pendiente.

16.3 Sobre las penalidades descritas debe tenerse en cuenta que:

- 16.3.1 En ningún caso será necesario que la organización constituya en mora al adjudicatario y se observarán únicamente las formalidades establecidas en este apartado.
- 16.3.2 En caso de ser necesario la aplicación de una o varias de estas multas, se realizará la deducción respectiva de la factura pendiente de pago. El Contratista acepta que se realice dicha deducción.
- 16.3.3 No serán aplicables las penalidades, únicamente, en el caso de que el incumplimiento del oferente obedezca a motivos de caso fortuito, fuerza mayor o responsabilidad directa de la Organización.

- 16.3.4 En caso de que, por causas de fuerza mayor, ajenas al proveedor, o bien imputables a la Organización, el primero no pueda realizar la entrega del servicio, producto o entregable pactado, podrá solicitar a la organización contratante, una prórroga dentro de un (1) día hábil siguiente al conocimiento del hecho que provoca la solicitud de prórroga y antes del vencimiento del plazo de entrega.
- 16.3.5 Eximentes de las penalidades serán aplicables únicamente si el contratista comunica la situación en tiempo y forma, con la respectiva documentación de prueba que sea suficiente y clara.
- 16.3.6 Si se procediera a la ejecución de la garantía de cumplimiento y el monto resulta insuficiente para indemnizar los daños y perjuicios causados por el incumplimiento, se podrá aplicar el monto faltante de los saldos de pago pendientes. En todo caso, la ejecución de las garantías no excluye el cobro en vía judicial de los daños y perjuicios ocasionados con el incumplimiento, del oferente o del contratista, si éstos fueran mayores a los montos cobrados.

-----**Es todo**-----